



Procedimiento para la Recepción, Evaluación y Toma de Decisiones de Quejas.

Nº de documento:

CODISHE-SG-PR-006

Revisión:

4

Fecha:

2022/04/07

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la recepción, evaluación y toma de decisiones acerca de las quejas recibidas a relación de las actividades del Laboratorio Carlo Sergio Arrieta Serrato CODISHE Arrieta y Asociados.

ALCANCE

Aplica a las quejas recibidas de los clientes en relación a las actividades del laboratorio de ensayo Carlos Sergio Arrieta Serrato "CODISHE, Arrieta y Asociados".

DEFINICIONES.

- **Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización al Laboratorio de Ensayo, relacionada con las actividades o resultados del laboratorio, para la que se espera una respuesta.
- **Representante del Proceso de Queja (Coordinador de laboratorio):** Es el encargado de llevar el proceso de una queja de validar, investigar, dar una solución y comunicar al cliente la respuesta.
- **Falla Sistemática:** Cuando ocurre un hecho repetitivo que ocasiona o propicia un error en la misma parte del procedimiento.

RESPONSABILIDADES.

- **Aux. Administrativo y Servicios Generales:** Recibe la queja, la documenta y la canaliza, notifica Coordinador de laboratorio, Coordinador de aseguramiento de calidad y capacitación y a Dirección-Gerencia.
- **Coordinador de laboratorio:** Es responsable de revisar y definir si procede o no la queja.
- **Coordinador de aseguramiento de Calidad y Capacitación:** Apoya en la identificación de la causa raíz de la queja mediante una metodología de diagrama de árbol.
- **Dirección/ Gerencia:** es responsable de todas las decisiones en los niveles del proceso de queja.





PROCEDIMIENTO GENERAL

El laboratorio desde la cotización de servicio se le comunica al cliente que podrá presentar las quejas o apelaciones que a su derecho convengan, contenido en las cláusulas generales de trabajo del formato CODISHE-SG-FR-021.

El Laboratorio tomara acciones para dar tratamiento a las quejas y se llevara a cabo mediante los pasos siguientes:

- Recepción, validación, investigación, resolución de la queja y comunicación al Cliente:

1.- RECEPCIÓN: Las quejas se podrán presentar al laboratorio a través de los siguientes canales, email, línea telefónica o personalmente.

1.1 Si se recibe la queja vía email el Aux. Administrativo y servicios generales se pondrá en contacto con el cliente por este mismo medio o vía telefónica para confirmar y recabar información preliminar e informar el inicio del tratamiento.

1.2 Las quejas que reciba el laboratorio serán registradas en CODISHE-SG-FR- 017 “Formulario de Quejas y Apelaciones” para iniciar el proceso de tratamiento recabando la siguiente información:

- Fecha.
- Número de Queja.
- Nombre de quien externa la queja.
- Descripción de la queja.
- Criticidad de la queja preliminar (alta, media, baja, no aplica).
- Descripción del proceso de investigación.
- Acciones a Tomar/ Resolución de la queja.
- Indicar si la queja se deriva de un trabajo no conforme

1.3 Numero de queja (este se le proporcionara al cliente por el mismo medio que él comunicó su inconformidad) para poder identificar la queja en caso que alguna de las partes requiera información.

1.4 Se notifica la queja al área correspondiente informando de forma paralela al Coordinador de laboratorio, Coordinador de aseguramiento de calidad y Dirección-Gerencia.

2.- VALIDACIÓN: El laboratorio verificará que la queja se relacione con las actividades de las que es responsable, en caso afirmativo se turnara al departamento correspondiente.

2.1 De no proceder la queja se le notificará al cliente de su cierre mediante un email o llamada telefónica exponiendo los motivos de la no procedencia y quedará el registro de la queja con el concepto N/A (no aplica).

2.2 En caso de que proceda la queja se clasificara el grado de criticidad de la queja en alta, media o baja de acuerdo a la siguiente tabla:



CRITICIDAD	CLASIFICACIÓN
ALTA	-Existe incumplimiento de Normas o procedimientos que afectan directamente con las actividades del laboratorio. - Falla Sistemática.
MEDIA	-Existe el potencial de una falla sistemática que no afecte directamente las actividades de laboratorio. -Que no se cumplan las políticas definidas por del cliente.
BAJA	- Atención deficiente por parte de algún empleado.
N/A	- No aplica cuando la queja no entra dentro de las actividades propias del laboratorio.

2.3 El representante del proceso de queja será una persona autorizada por el laboratorio que no haya participado directamente en la generación de la inconformidad.

2.4 Validada la información, el representante del proceso de queja inicia la investigación de la queja.

3.- INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA: Una vez que se tiene toda la información disponible, el representante del proceso de queja, realizara una investigación interna con el área implicada en la queja para conocer la causa raíz de la queja y ofrecer al cliente una respuesta en un periodo no mayor a 10 días hábiles.

Nota: el periodo de respuesta podrá exceder más de 10 días y dependerá del tipo de queja, disponibilidad de información y profundidad de la investigación para llegar a la causa raíz. El laboratorio estará informando el progreso de la investigación y tratamiento de la queja.

3.1 El representante del proceso de queja determina la causa raíz de la queja y emite el informe a la Dirección-Gerencia para su revisión y autorización de notificación al cliente.

4.- RESOLUCIÓN DE LA QUEJA Y COMUNICACION AL CLIENTE: Teniendo en cuenta la investigación de la causa raíz de la queja realizada se procede a dar solución.

4.1 El Laboratorio se compromete a contactarse con la persona que presente la queja para dar resolución de la misma dentro de un máximo de 10 días a partir de su recepción considerando criticidad de la queja, o a informar sobre los progresos realizados hasta la fecha y el plazo previsto para tener una respuesta.

4.2 El representante del Proceso de la queja, hará llegar la respuesta a la persona que haya realizado la queja, también se le informará de las medidas correctivas o preventivas propuestas.

4.3 En el Formato CODISHE-SG-FR- 017 "Formulario de Quejas y apelaciones" se hará el cierre de la queja y se firmará por las personas involucradas en el proceso.

NOTA: Posterior a la emisión de una respuesta Aux. Administrativo y servicios generales se contactara con el cliente vía telefónica o email para confirmar que su inconformidad fue resuelta satisfactoriamente, en este contacto se calificara la respuesta del cliente ante la respuesta de la queja de la siguiente manera:

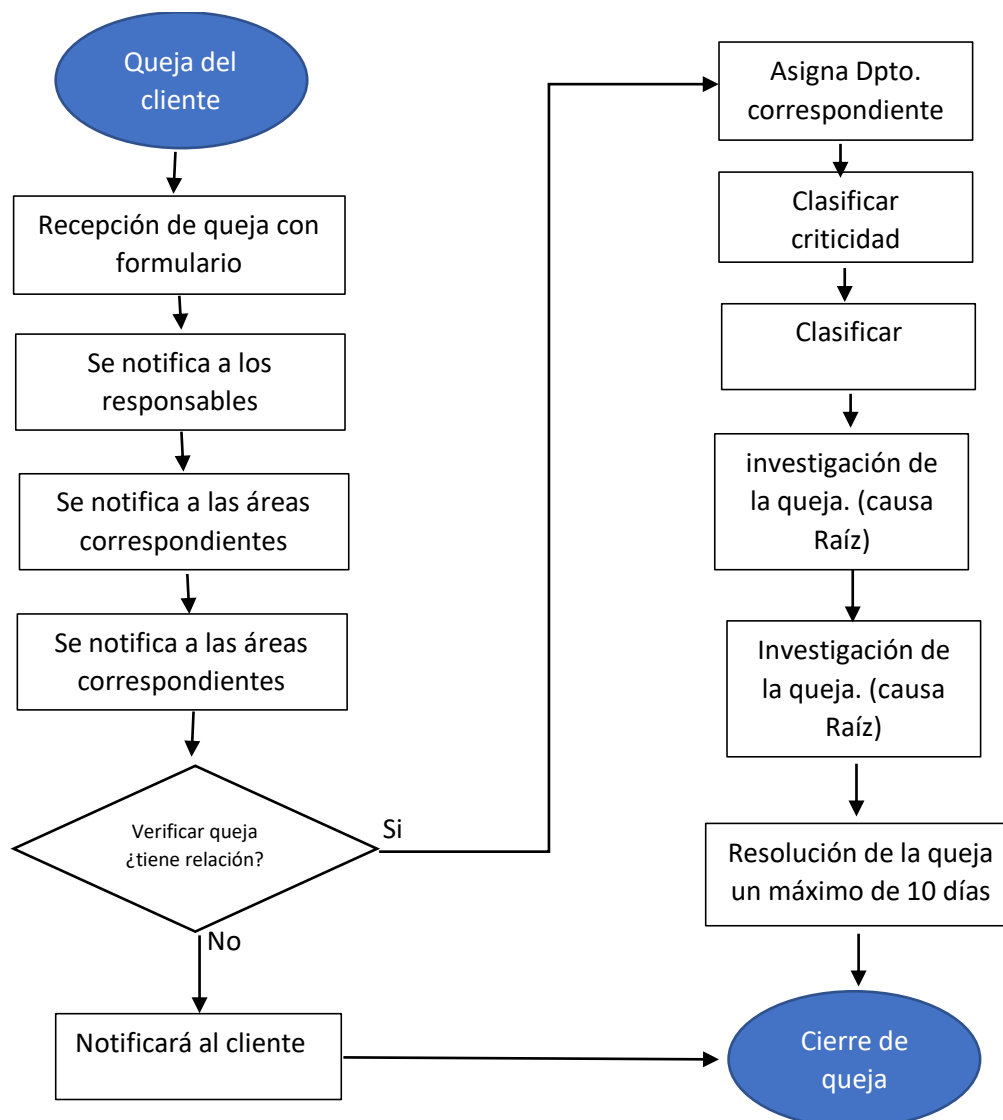
RANGO OBTENIDO	DESCRIPCION
5	MUY SATISFECHO



3	SATISFECHO
1	INSATISFECHO

Diagrama de flujo del proceso de atención de quejas.





SITUACION ESPECIAL

- Cuando una queja ponga en duda el cumplimiento del laboratorio con sus propias políticas y procedimientos, o el cumplimiento con la Norma, el laboratorio debe asegurarse de que sean auditados.

En caso de que la queja sea por cuestiones no conformes en los resultados emitidos para el cliente, el laboratorio debe actuar de acuerdo a la política de imparcialidad establecida por el laboratorio.

Por ausencia del Coordinador de Aseguramiento de la Calidad y Capacitación y/o Coordinador de laboratorio su firma será sustituida por una doble firma otorgada por Dirección Gerencia, coordinador de Aseguramiento de la Calidad y Capacitación o Coordinador de laboratorio a los documentos correspondientes del laboratorio de Ensayo.





REFERENCIAS

- NMX-EC-17025-IMNC-2018. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD.

ELABORADO POR

REVISADO POR

AUTORIZADO POR

*(Aux. Administrativo y Servicios
Generales.)*

(Dirección-Gerencia)

(Dirección-Gerencia)

Nombre y firma

Nombre y firma

Nombre y firma

